

Curso online

DOSIER DE PRESENTACIÓN



Gestión y administración en la clínica veterinaria. El papel del ATV

Héctor Luis Gómez



 **ASÍ**
FORMACIÓN

formacion.grupoasis.com

El proveedor de *e-learning* de elección en el sector zoosanitario

Desde el nacimiento de la unidad de *e-learning* de Grupo Asís en 2008, los alumnos que anualmente realizan cursos en nuestro campus formativo se cuentan por miles.

Nuestros cursos van dirigidos a veterinarios, tanto clínicos como de producción, y a auxiliares técnicos veterinarios. El secreto de su éxito es triple: la calidad en contenidos y en diseño, la interactividad y la participación. Con la colaboración de expertos en cada una de las especialidades, los cursos están realizados por veterinarios expertos en diseños didácticos y diseñadores que dominan los recursos multimedia.

Así se elaboran unidades formativas interactivas, rigurosas en su planteamiento técnico y pedagógico y con todas las ventajas de la enseñanza a distancia: comodidad, participación, empleo de la tecnología, tutorización de los alumnos, modernos métodos de evaluación...

Tras la realización de cada curso, los alumnos nos expresan lo que para nosotros constituye el mejor aval de nuestro trabajo: su satisfacción.

La formación se configura como una potente herramienta de *marketing* para la industria, muy bien valorada por los profesionales. El *e-learning* es la opción más avanzada para proporcionar formación continuada a los técnicos del sector.



Metodología

La formación *online* permite conciliar el aprendizaje con la actividad laboral, ya que el alumno puede conectarse cuando y donde quiera, basta con tener un ordenador y conexión a Internet. Además, la formación *online* de Asís Formación es práctica, útil para tu vida profesional, con contenidos elaborados por los mejores profesionales del sector y donde veterinarios especialistas en cada materia realizan las tutorías, seguimiento y evaluación de los cursos.

Todos los contenidos del curso están alojados en el campus virtual de Grupo Asís. Desde este campus virtual se realizan las distintas actividades que integran los cursos: estudio del material teórico, resolución de casos prácticos o ejercicios y realización de autoevaluaciones.

Durante el desarrollo del curso, el alumno encontrará en el campus virtual diversas herramientas de comunicación, como el correo electrónico, los foros y los *chats*. Los foros, especialmente, permiten el intercambio de ideas entre alumnos y profesores y son un elemento fundamental de los cursos de Asís Formación. En ellos se plantean las dudas, se proponen debates y se interactúa con el resto de compañeros, siempre bajo la supervisión de un profesor especialista en la materia.

Para que los alumnos puedan sacar el máximo rendimiento a esta metodología de aprendizaje, hemos preparado un tutorial que guiará su navegación en el campus virtual. Además, contarán en todo momento con la ayuda de un tutor especializado que le guiará en su progreso personal y resolverá sus dudas sobre el funcionamiento del campus.

Gestión y administración en la clínica veterinaria. El papel del ATV



AUTORES: Héctor Luis Gómez

FECHA DE INICIO: 24 de Marzo

FECHA DE FIN: 30 de Abril

HORAS LECTIVAS: 12

PRECIO
96 €

No hay ninguna duda de la importancia del personal auxiliar de clínica veterinaria en los servicios que actualmente se ofrecen en los centros para animales de compañía.

Uno de los aspectos en los que el veterinario/propietario de una clínica cada vez requiere más la colaboración del auxiliar y que destaca por su ausencia de muchos de los programas formativos ofrecidos por el mercado, es el apoyo en aquellas tareas administrativas y de gestión que son esenciales y básicas para el día a día de cualquier centro veterinario así como para su supervivencia como empresa y negocio.

En este sentido, este curso va orientado a destacar el papel que puede jugar el ATV en aspectos importantes de la gestión de una clínica y en aquellas tareas menos sanitarias y técnicas pero, cuando menos, tan importantes como ellas en una clínica veterinaria.

Contenidos

Módulo 1. ¿Qué importancia tiene un equipo de auxiliares dentro del organigrama del hospital?

- ¿Cuáles son las razones para disponer de un equipo adecuado de auxiliares? ¿Conduces o te conducen?
- Las clínicas y hospitales veterinarios de hoy en día. ¿A quién hace más caso el propietario?
- Diseño de organigrama. Importancia del ATV dentro del equipo y reconocimiento.
- Claves para conseguir un equipo adecuado de auxiliares: ¿Qué tenemos que tener en cuenta a la hora de desarrollar un equipo de auxiliares? Diferencias entre grupo y equipo.
- La especialización y la motivación como claves de éxito.
- Características de un buen equipo de auxiliares.
- ¿Cuáles son las cualidades de un buen auxiliar veterinario?
- Debate

Módulo 2. Tareas específicas y protocolos de trabajo

- ¿Qué tareas llevas actualmente a cabo en tu centro veterinario?
- La recepción. Tareas propias, gestión y atención de quejas
- Gestión de las tareas clínicas.
 - Hospitalización
 - Consultas
 - Área quirúrgica
 - Tareas administrativas relacionadas
- Debate

Módulo 3. Objetivo: la rentabilidad

- Introducción. Eficacia o eficiencia ¿qué es más importante?
- La gestión de los tiempos muertos
 - Eliminar ladrones de tiempo
 - Minimizar influencias del entorno. ¿Cómo generamos tiempos aprovechables?
 - Clasificación de tareas
- La rueda de Deming. Indicadores de gestión
- ¿Tenemos todo preparado? Diferencias entre actividades rutinarias y actividades esporádicas
- Debate

Módulo 4. El desarrollo de programas específicos dirigidos por auxiliares

- Tres ejemplos de programas específicos. ¿Qué características han de tener? ¿Qué tenemos que tener en cuenta a la hora de desarrollar un nuevo programa/actividad?
- Satisfacción e innovación. ¿Que buscan los clientes? ¿Cómo sorprenderlos?
- Ejemplos de programas específicos:
 - Auxiliar de nutrición
 - Auxiliar de comportamiento
 - Responsable de redes sociales
 - Responsable centro de adopción
 - Responsable planes de salud y medicina preventiva
 - Responsable de identificación
 - Responsable atención al cliente
 - Responsable financiero: cobros, deuda, financiación

Módulo 5

AUTOEVALUACION Y MATERIAL COMPLEMENTARIO

Objetivos

Entre los objetivos que pretendemos conseguir con este curso destacan los siguientes:

- Explicar que pueden hacer y no hacer los auxiliares.
- Facilitar la programación de tareas y responsabilidades de cada auxiliar en el desarrollo de programas específicos.
- Clasificar las tareas según importancia y urgencia y en función de eso, ser capaces de establecer con que temporalidad debemos programarlas, para ayudar a desestacionalizar la clínica.
- Impacto en las finanzas del centro veterinario.
- Ampliar los conocimientos del alumno en relación a la motivación, formación, desarrollo profesional y retribución del personal.
- Comprender el impacto de las tareas de gestión y administración en el cliente del centro.
- Desarrollar programas específicos tales como:
 - Control de deuda
 - Facturación
 - Pedidos, control de stocks y programación de compras
 - Gestión de deudas, financiación a clientes
 - Gestión de planes de salud, visitas dentro de planes de salud específicas (de nutrición, comportamiento, control desarrollo dental, sexualidad y posibilidades)
 - Gestión de un centro o departamento de adopción
 - Programa medicina preventiva (seguimientos, recordatorios, sms, mail, etc. para vacunaciones, desparasitaciones)
 - Community manager para gestión redes sociales
 - Coordinación con encargado de riesgos laborales
 - Especialización: auxiliar especialista en nutrición (asesoramiento, recomendación y seguimiento de cumplimiento de dietas prescritas, además de programas específicos propios como control de peso), auxiliar especialista en comportamiento (cursos para cachorros, consultas de patologías leves, asesoramiento al cliente,...)

Profesorado



Héctor Luis Gómez

Licenciado en veterinaria por la Facultad de Lugo (USC) en 1991.

Socio fundador de Hospital veterinario Abros (Ourense) en 1993, donde ejerce como director clínico hasta el 2009, y como gerente desde entonces hasta la actualidad.

Ha realizado el curso Lince IV de gestión, el MADCV II y el Master-coach, por European Coaching Center, así como asistencia a los congresos anuales del IVEE, jornadas de gestión de los congresos nacionales y de grupos de trabajo de AVEPA y AGESVET de los últimos años y simposios y foros a nivel nacional.

Ha completado su formación en gestión de equipos y dirección de empresas, con cursos de habilidades de comunicación, coaching, contabilidad, merchandasing y marketing en centros veterinarios, gestión de equipos y aplicación del marketing a través de redes sociales.

Ha realizado presentaciones en congresos nacionales desde el 2007 (Congresos del IVEE, jornadas de gestión en Andalucía (Jerez y Sevilla), foro gestión (MADRID), congresos de GTA, AMVAC, taller de gestión de AVEPA en Galicia y presentaciones para auxiliares en AVEPA SEVC 2013 en el congreso nacional.

Ha publicado artículos en revistas nacionales (consulta, argos, centro) y co-responsable del boletín del grupo de gestión de AVEPA hasta 2013.

Integrante fundador del grupo Optimus desde 2003, miembro del grupo de gestión de AVEPA desde su formación y de AGESVET.

Su principal área de interés es la gestión empresarial aplicada a centros veterinarios.



Centro Empresarial El Trovador, planta 8, oficina I • Plaza Antonio Beltrán Martínez, 1
50002 Zaragoza (España) • Tel.: +34 976 461 480 • Fax: +34 976 423 000 • www.grupoasis.com